

商丘师范学院文件

院行字〔2017〕190号

商丘师范学院 关于印发《信访工作实施办法》的通知

校内各单位：

《信访工作实施办法》已经学校研究通过，现印发给你们，
请抓好贯彻落实。

商丘师范学院

2017年9月30日

商丘师范学院信访工作实施办法

第一章 总 则

第一条 为保持学校党政领导和部门与师生员工及社会的密切联系，保护信访人的合法权益，使信访工作规范化、制度化，维护正常的信访秩序和校园稳定，根据《中共中央国务院关于进一步加强新时期信访工作的意见》、《国家信访条例》、《河南省教育厅群众诉求和信访事项处理办法》等文件精神，结合学校实际情况，特制订并实施本办法。

第二条 本办法所称信访，是指我校师生员工和其他组织、社会人员采用书信、电话、微信、微博、电子邮件、走访等形式向学校反映情况，提出意见、建议和要求，并由学校按照有关规定进行处理的活动。

第三条 信访工作是了解学校的各项规章制度、政策和决定的贯彻执行情况，听取广大师生员工和人民群众的批评意见和建议的窗口；是改进学校工作作风、促进勤政廉政的重要渠道；是维护学校稳定，促进改革与发展的一项重要工作。

第四条 信访工作要遵循“统一领导、分级负责和归口办理相结合”、“谁主管、谁负责”、“件件有落实、事事有回音”、“依法及时解决问题与疏导教育相结合”的原则，认真听取师生和社会的意见、建议和要求，及时妥善处理，做到事实清楚、适用法律政策正确、程序规范、手续完备。

第二章 信访工作机构职责

第五条 学校成立以主要校领导为组长，各职能部门负责人为成员的信访工作领导小组，统领全校信访工作。信访办公室设在党政办，党政办主任兼任信访办主任。学校信访办公室是代表学院受理信访事项的工作机构，配备专职信访工作人员；校内各部门主要负责人主管本单位信访工作，配备兼职工作人员受理本单位的信访事项。信访工作实行领导责任制，学校主管信访工作的校领导和各部门主要负责人分别为学校和部门信访工作第一责任人，分别对学校信访工作和部门信访工作负总责。

第六条 学校信访办公室工作职责

（一）贯彻执行上级部门制定的信访工作方针政策和决策部署，向信访人宣传有关法规、规章和政策。

（二）协调全校信访工作，受理关系学校改革、发展、稳定的信访事项。

（三）承办上级信访部门交办的信访事项和接待基层单位复查的信访事项。

（四）向学校各部门交办工作职责范围内的信访事项，了解掌握信访工作的情况；对交办的信访事件处理情况进行督促、催办。

（五）分析研究学校信访工作中带有倾向性、苗头性、重复性的问题，对重大信访事项进行调查研究，及时向领导和有关单位提出完善政策和改进工作的建议。

（六）及时处理突发事件和集体上访，向学校领导及上级机关报告重大、紧急信访事项。

（七）组织开展信访工作经验交流，表彰先进。对不负责任，造成严重后果的单位和个人，提出处理建议。

第七条 学校各部门信访工作职责

（一）负责受理本部门职权范围内的群众信访事项和学院信访办公室交办的信访事项。各部门及工作人员办理信访事项时，应当秉公办事，及时处理。

（二）做好信访信息工作，准确提供本部门信访的热点、难点问题，以及信访工作的新举措。

（三）对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，应当在职权范围内依法采取措施，果断处理，同时应立即向学校信访办公室和有关领导报告。

第三章 来信来访的受理

第八条 信访工作机构应受理下列有关信访事项：

（一）对学校建设和发展的意见、建议；

（二）对学校各级领导干部或单位、部门的批评、建议和要求；

（三）检举、揭发有关人员在教学、科研、医疗、管理、服务等方面的违法、失职行为；

（四）对学校有关部门或有关工作人员侵害自己合法权益的申诉；

（五）其他信访事项。

第九条 信访人提出信访事项，一般应当采用书信、电话、微信、微博、电子邮件、传真、走访等形式；信访人提出投诉请求的，还应当载明信访人的姓名（名称）、住址和请求、事实、理由等详细情况。

第十条 走访的信访事项要由本人提出，确有特殊原因本人不能亲自提出的，方可他人代理。

第十一条 信访人采用走访形式提出信访事项，应当到与信访事项有关的职能部门提出；信访接待单位已经受理或者正在办理的，信访人在规定期限内向受理、办理单位再提出同一信访事项的，信访接待单位不予受理；信访接待单位对已经受理并答复过的信访事项，不再受理。

第十二条 涉及学校两个或者两个以上的单位或部门的信访事项，信访办公室负责协调所涉及的单位或部门协商受理。各单位、各部门有义务相互积极配合，承办、处理相关事务，并在规定时间内联合向信访办公室提交处理意见或反馈结果。

第十三条 对于可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，信访办公室应及时报告学校有关校领导，并依法采取措施，果断处理，防止不良影响发生、扩大。

第十四条 对已经或依法应通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的，不予受理，但应告知信访人依照有关法律、行政法规规定的程序向有关机关提出。对涉及违法、违纪等举报问题，举报人应向纪检监察部门提出。

第四章 来信来访的办理

第十五条 对于群众来信来访，应当按照下列方式办理：

（一）信访办公室对群众来信先登记，后送阅；对群众来访先填表，后接待。

（二）接到群众来信来访后，信访办公室工作人员应根据办公室主任的批示，及时报主管校领导审阅，并根据校领导指示将信访事件交承办单位，承办单位经过调查核实后，在规定时间内向信访办公室提交处理意见或反馈结果。需要承办单位当面向来访人或来信人解释接待的，承办单位还需将结果反馈给信访办公室，以备日后查询。若接到比较重要的来信来访，信访办公室要立即向学校领导汇报，根据领导批示做出相应处理。

（三）学校所属各单位、部门在日常工作中要重视对同本单位职能相关的潜在信访信息的搜集、排查、疏导，搭建为广大群众反映正当要求的沟通平台，将信访工作制度化、规范化。

（四）对信访工作的办理情况要做好记录，以备今后查阅。对依法应当由上级机关做出处理决定的信访事项，应当及时报送上级机关。

（五）对不应属学校办理的信访事项，应当告知信访人或及时转送其他单位办理。

第十六条 信访工作人员在办理群众来信来访时，应当恪尽职守，秉公办事，查清事实，分清责任，正确疏导，及时、恰当处理，不得推诿、敷衍、拖延。

第十七条 信访工作人员与信访人员或反映的问题有直接利害关系的，应当回避。

第十八条 信访工作人员在办理群众来信来访过程中，不得丢弃、隐匿和擅自销毁信访材料；不得泄露信访机密；不得将检举、揭发、申诉材料及相关情况透露或者转送给被检举、揭发、控告的人员和单位。任何组织和个人不得压制、打击、报复、迫害信访人。

第十九条 信访工作人员享有国家法律法规规定的各项人身权益，其人身、财产安全受到国家法律保护。

第二十条 信访工作人员有义务为信访人员提供解决问题的便利，在不违反法律、法规以及学校各项规章制度的前提下积极主动地进行协调工作，直至信访终结。

第二十一条 信访人对做出的信访处理决定，应当遵守、执行；对处理决定不服或不满意的，可以依照法律法规申请复议，

或者请求有关单位复查。

第五章 信访工作程序

第二十二条 来信办理

- (一) 登记编号，按《商丘师范学院来信登记表》逐项填写；
- (二) 填写《信访举报问题呈阅表》并附信访原件报送有关领导阅批；
- (三) 凡署名寄校领导的信件直接送至有关校领导本人阅批；
- (四) 根据校领导批示及管理权限分级归口办理。
- (五) 对事关学校发展建设和师生关心的热点、难点问题的来信及领导批示和办理结果，视情况在适当范围公布。
- (六) 做好存档工作，按来信类别，整理后移交学校综合档案馆存档。

第二十三条 网上信访办理

在校园网上设立学校信访电子信箱，信访办公室由专人将相关内容汇总分类，转送有关校领导阅批。信访办公室根据批示结果，及时转送相关部门进行调查和处理。相关部门要在限定时间内将承办意见和结果反馈信访办公室，由信访办公室统一反馈或公布。

第二十四条 来访接待

（一）热情接待来访人员，认真填写《商丘师范学院接待来访登记表》；

（二）接访人员应认真听取来访人的陈述，了解来访人来访的目的、要求，对反映的主要问题的事实、证据等，做好来访记录、证据保存；

（三）对不需要处理的一般问题，应说明理由或原因做好来访人的思想工作；应由所属部门解决的问题，通知其部门接待处理；

（四）需向领导汇报、请示的，填写《商丘师范学院来访问题呈阅表》与《接访记录》一并报送有关领导审批办理；

（五）对重要来访、突发性或重大集体上访，要有相关领导接待；

（六）来访处理完毕后，按来访类别整理相关材料并移交学校综合档案馆存档。

第六章 信访秩序

第二十五条 信访人在信访过程中应当：

（一）遵守宪法、法律和法规，不得损害国家、社会、集体的利益和其他公民的合法权益；

（二）自觉维护和遵守公共秩序和信访秩序，服从办理单位符合法律、法规的处理意见或决定；

（三）如实反映情况，对其所提供材料内容的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

（四）信访人采用走访形式提出信访事项的，应当到学校信访接待单位设立或者指定的接待场所提出，并按照分级受理的原则逐级进行。反映问题完毕后应按要求尽快离开接待场所。多人采用走访形式提出共同的信访事项的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。走访人员的食宿、往返路费等费用自理。

第二十六条 在信访活动中禁止下列行为：

（一）在学校机关、教学、科研场所内外及公共场所非法聚集，围堵、冲击学校机关、教学、科研场所，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通；

（二）携带危险物品、管制器具；

（三）侮辱、殴打、威胁学校工作人员，或非法限制他人人身自由；

（四）在信访接待场所滞留、滋事，或者将生活不能自理的人弃留在信访接待场所；

（五）煽动、串联、胁迫、以财物诱使、幕后操纵他人参加集体走访或者以信访为名借机敛财；

（六）扰乱公共秩序，妨害国家和公共安全的其他行为。

第二十七条 信访人在学校机关、教学、科研场所及其它公共场所滞留，妨碍学校办公秩序、教学科研秩序和生活秩序等，由信访接待单位给予劝阻、批评或者教育。

经劝阻、批评和教育无效者，由学校保卫部门协同信访人所在单位将信访人带离现场以维持秩序，或者报请公安机关协助处理。对违反《中华人民共和国治安管理处罚条例》的，由保卫部门报请公安机关予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 信访事项办理及时限

第二十八条 学校各级信访接待部门收到信访事项后，能够当场答复是否受理的，应当当场答复；不能当场答复的，应当自收到信访事项之日起 15 日内告知信访人是否受理，信访人姓名（名称）、住址不清的除外。

学校各部门在受理、答复信访事项的同时，应向学校信访工作领导小组办公室通报办理情况。

第二十九条 信访事项应当自受理之日起 60 日内办结，并书面答复信访人，另将书面答复材料送交学校信访工作领导小组办公室备查；情况复杂的，经受理单位信访工作负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期不得超过 30 日，并书面告知信访人延期理由。

第三十条 信访人对职能单位的处理结果不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内向学校信访工作领导小组办公室提出书面复查申请。信访工作领导小组办公室在收到复查请求之日起 30 日内提出复查意见，并予以书面答复。

第三十一条 信访人对复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内向学校的上一级行政机关请求复核，复核期间，就同一信访事宜学校不再受理。

第八章 奖励和处罚

第三十二条 信访人提出的建议、意见或者对违法失职行为的控告、检举，对学校发展、改进工作或者对维护稳定有突出贡献的，由学校给予表彰和奖励。

在信访工作中做出优异成绩的部门或者个人，由学校给予表彰和奖励。

第三十三条 信访人在信访活动中违反本制度规定的，学校可以给予批评教育，也可以建议有关单位依法给予行政处分；危害社会治安和学校正常教学、工作和生活秩序的，学校可以报请公安机关依法给予治安处罚；构成犯罪的，学校可以报请司法机关依法追究刑事责任。

第三十四条 学校办理信访的工作人员或领导干部违反本制度有关规定的，由学校视其情节轻重给予行政处分；构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。

第九章 附 则

第三十五条 本实施办法自公布之日起施行，我校原信访工作有关规定同时废止。

第三十六条 本实施办法由商丘师范学院信访工作领导小组办公室负责解释。

附件：商丘师范学院信访工作领导小组

附件：

商丘师范学院信访工作领导小组

组 长：介晓磊 司林胜

副组长：陈中亚 蒋志民 陈向炜 徐茂田 辛作义

李永春 朱 伟

成 员：余俊强 陈文章 张兴华 郭文佳 王晓征

姚润田 徐树山 张鸿韬 邱友良

领导小组下设办公室，办公室设在党政办公室。

商丘师范学院党政办公室

2017年9月30日印发

